Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

Rapport de gestion

2012-2013

Adopté par le conseil d'administration
11 juin 2013.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec – Bibliothèque du Canada
ISBN : 2-9804711-6-X

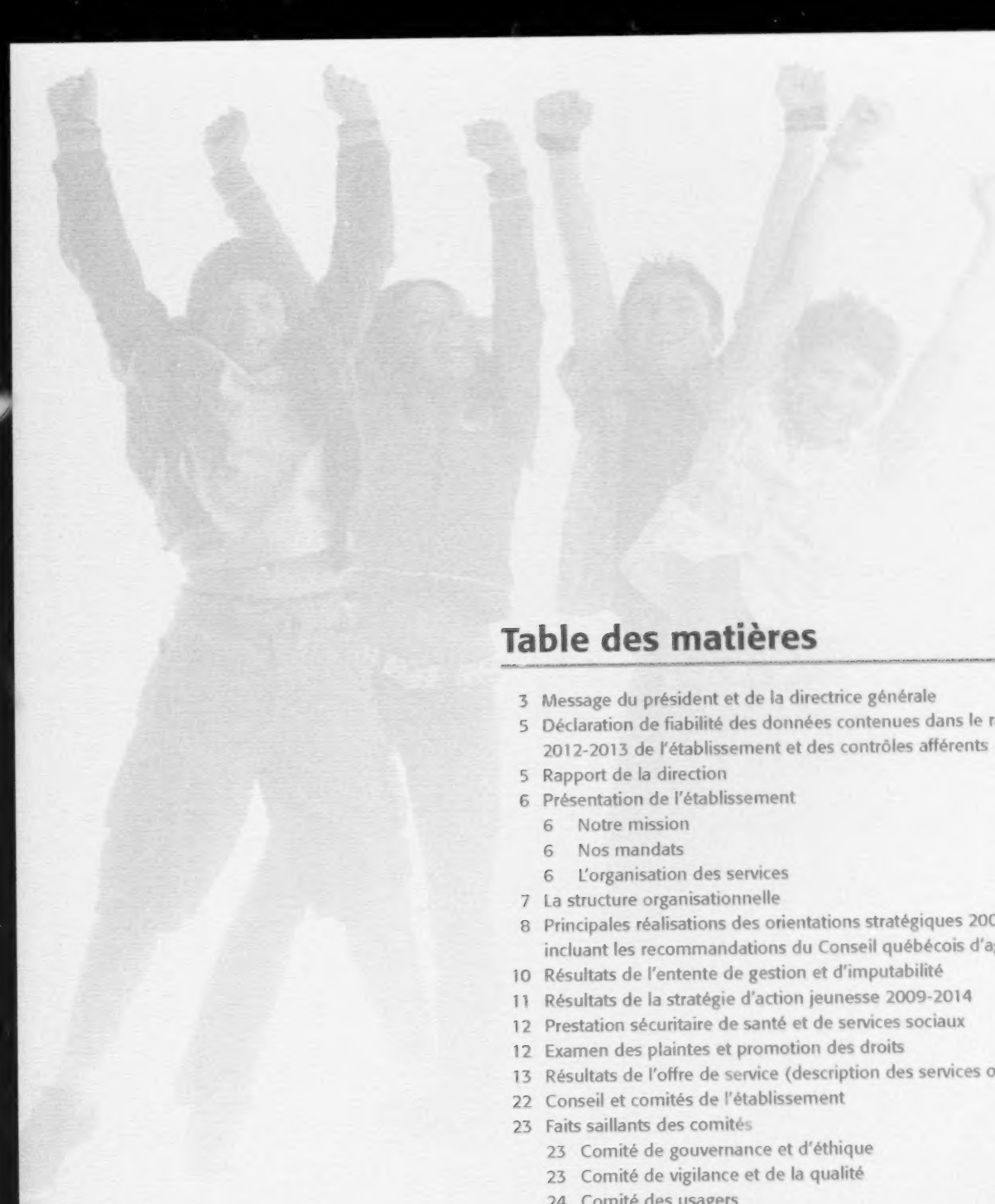


Table des matières

3 Message du président et de la directrice générale
5 Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion 2012-2013 de l'établissement et des contrôles afférents
5 Rapport de la direction
6 Présentation de l'établissement
  6 Notre mission
  6 Nos mandats
  6 L'organisation des services
7 La structure organisationnelle
8 Principales réalisations des orientations stratégiques 2008-2012 incluant les recommandations du Conseil québécois d'agrément
10 Résultats de l'entente de gestion et d'imputabilité
11 Résultats de la stratégie d'action jeunesse 2009-2014
12 Prestation sécuritaire de santé et de services sociaux
12 Examen des plaintes et promotion des droits
13 Résultats de l'offre de service (description des services offerts)
22 Conseil et comités de l'établissement
23 Faits saillants des comités
  23 Comité de gouvernance et d'éthique
  23 Comité de vigilance et de la qualité
  24 Comité des usagers
  24 Comité de gestion des risques
  26 Conseil multidisciplinaire
27 Ressources humaines
28 États financiers
  28 Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés
  30 État du suivi des réserves, commentaires et observations formulés par l'auditeur indépendant
  31 États financiers résumés
36 Installations et responsables au 31 mars 2013
37 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs
40 Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

Message du président et de la directrice générale

Le Rapport de gestion 2012-2013 du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent dresse un bilan des réalisations et des résultats :

- De l'entente de gestion et d'imputabilité intervenue entre l'établissement et l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent;
- Du plan stratégique incluant les recommandations du Conseil québécois d'agrément;
- De la prestation des services;
- Des plaintes et de la qualité des services;
- Des conseils et des comités de l'établissement.

Certaines priorités sont structurantes au plan de la gestion et de la prestation des services et interpellent l'ensemble du personnel et les partenaires. Ainsi en est-il de :

- La démarche d'autoévaluation de la qualité de la gestion et de la prestation des services : un exercice rigoureux et d'envergure

  Le certificat d'agrément de l'établissement venant à échéance en décembre 2013, un plan d'action et une structure de coordination ont été adoptés par le conseil d'administration. Cette planification a permis d'actualiser les différentes étapes et activités de la démarche sous l'égide du Conseil québécois d'agrément. Les sondages sont effectués auprès des jeunes de 14 ans et plus et des parents. Les processus de gestion et d'intervention sont en cours d'évaluation. Ces étapes sont préalables à l'identification et à l'analyse de pistes d'amélioration. C'est un vaste chantier qui commande une mobilisation du personnel et une orchestration des actions dont les retombées sont considérables.

- La mobilisation du personnel et des partenaires au profit des enfants en difficulté et de leur parent, une force sans égale

  Le programme d'intervention en négligence L'En*Train* est introduit dans les huit municipalités régionales de comté de la région. Il s'appuie sur un modèle théorique et les meilleures pratiques. Ce programme dresse les besoins de l'enfant dans chacune des sphères de vie et l'accompagnement des parents dans la réponse à ses besoins. À ce stade, il faut compter quelques années de mise en oeuvre afin d'apprécier les résultats.

  Le déploiement de l'approche écosystémique comme cadre d'analyse des besoins développementaux de l'enfant au sein du Centre jeunesse est en cours. De plus, deux centres de santé et de services sociaux, soit La Matapédia et des Basques, sont nos partenaires dans l'actualisation de celle-ci sous la coordination de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent. C'est réellement prometteur!

La toxicomanie est une problématique vécue par nos jeunes. Nous avons utilisé le Programme PIF jaune dans nos unités de vie. La sévérité des situations chez certains adolescents a conduit au déploiement du programme du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire. Ce programme, appliqué en collaboration avec le Centre de réadaptation L'Estran, s'adresse aux jeunes des unités de vie de Rivière-du-Loup. Cette alliance contribue à une offre de service adaptée aux besoins de nos adolescents.

Enfin, nous complétons la révision de notre offre de service en santé mentale et physique. Nous avons convenu des trajectoires avec nos partenaires. La santé mentale des jeunes constitue un enjeu important de nos services.

- L'amélioration continue de nos façons de faire, le virage « Lean »

  Au cours de l'année, deux projets d'optimisation ont été mis en place, en l'occurrence :

  ✓ La révision du processus de judiciarisation en protection de la jeunesse;

  ✓ L'optimisation de la gestion de la maintenance.

Le succès de cette démarche de révision des processus de travail demeure attribuable à l'implication des employés. L'intérêt du personnel et leur appréciation nous conduisent à constituer une équipe d'experts « Lean ».

- Une enquête interne, un jalon d'une organisation apprenante

  À la suite de la médiatisation d'une situation d'enfants, nous avons examiné nos protocoles d'intervention en matière d'abus physique afin de nous assurer que de tels événements ne se reproduisent.

Perspectives 2013-2014

Les orientations stratégiques 2013-2018, c'est bien parti! En effet, le bilan 2008-2012 est complété, faisant état des réalisations et des résultats. Il est essentiel de faire le point avec le personnel et les membres du conseil d'administration sur la réalisation de nos engagements et sur l'évolution de l'établissement. L'exercice de planification est en cours et se complétera en 2013. Il intègrera les résultats de la démarche entreprise avec le Conseil québécois d'agrément. Le tout donnera lieu à une vaste consultation assurant la mobilisation du personnel et des partenaires vers une destination connue, comprise et partagée.

Les opérations reliées à la certification de l'établissement par le Conseil québécois d'agrément feront partie des priorités.

Pour faire face aux défis de la Loi sur l'équilibre budgétaire (loi nº 100) et des réductions annoncées pour l'exercice, nous poursuivrons l'actualisation des mesures d'efficience clinique et administrative réduisant l'impact des compressions sur les services de l'établissement.

Remerciements

Nous remercions le personnel et les gestionnaires du Centre jeunesse de relever, à chaque jour, les défis de protéger les enfants, de favoriser leur développement et d'accompagner leur parent.

Nous soulignons la contribution des personnes aux travaux des comités : le comité des usagers, le conseil multidisciplinaire, le comité de vigilance et de la qualité, le comité de gestion des risques, le comité de vérification et le comité de gouvernance et d'éthique.

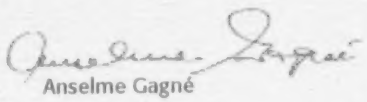
Nous adressons nos remerciements à nos partenaires pour leur contribution à l'offre de service destinée aux enfants et à leur famille. Ensemble, nous pouvons améliorer la situation des enfants de notre région et contribuer à l'enrichissement de nos collectivités. Dans cette perspective, nous sommes fiers d'unir nos forces à celles de la Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent pour assurer aux jeunes différentes opportunités favorisant leur développement.

Enfin, nous tenons à saluer le travail des membres du conseil d'administration. Ils sont engagés et soucieux de préserver la qualité des services. Leur implication et leur soutien sont un apport inestimable dans la gouvernance de l'établissement.

En tant que directrice générale quittant ses fonctions, je me dois de réitérer ma fierté à l'endroit de cette organisation et mon profond engagement à la cause des jeunes en difficulté. Ces quinze années à la direction de l'établissement sont empreintes de respect à l'endroit du travail des professionnels, des membres du personnel et de reconnaissance envers les directeurs, les gestionnaires et les membres du conseil d'administration. Je ne peux passer sous silence l'appui indéfectible du personnel de la Direction générale et la grande générosité de notre président.

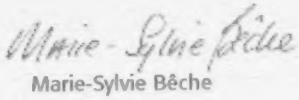
Merci à tous pour cette belle aventure et pour la confiance témoignée tout au long de ces années!

Le président du conseil d'administration,



Anselme Gagné

La directrice générale,



Marie-Sylvie Bêche

Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport de gestion 2012-2013 de l'établissement et des contrôles afférents

À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2012-2013 du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent :

- ✓ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- ✓ présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- ✓ présentent les données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Marie-Sylvie Bêche, directrice générale

Rapport de la direction

Les états financiers du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent ont été complétés par la Direction des ressources humaines et des services administratifs, direction responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la firme Raymond Chabot Grant Thornton dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Raymond Chabot Grant Thronton peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Marie-Sylvie Bêche
Directrice générale

Martin Grenier
Directeur des ressources humaines
et des services administratifs

Présentation de l'établissement

Notre mission

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, le Centre jeunesse a pour finalité :

« D'assurer à chaque enfant abusé, négligé ou abandonné, un milieu de vie stable qui le protège et favorise son développement. C'est également de développer les habiletés personnelles et sociales, et la capacité des jeunes aux prises avec des troubles de comportement ou des agirs délinquants à s'adapter et à intégrer de façon responsable leur milieu. »

Nos responsabilités consistent à :

- Assurer la sécurité et le développement de l'enfant;
- Accompagner l'adolescent dans le développement de ses capacités, de son autonomie et dans sa démarche de responsabilisation;
- Supporter les parents dans leurs responsabilités de soigner, d'entretenir et d'éduquer l'enfant et l'adolescent;
- Assurer à l'enfant, qui présente des problématiques multiples, l'octroi de services par les établissements compétents.

Nos mandats

Le Centre jeunesse offre, aux jeunes âgés entre 0 et 17 ans et à leur famille, des services psychosociaux et de réadaptation requis par leur situation en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et certaines dispositions du Code civil.

Services

Services en protection de la jeunesse et aux jeunes contrevenants :

- Le service de réception et de traitement des signalements et l'urgence sociale – 24 heures par jour et 7 jours par semaine;
- L'évaluation et l'orientation, la révision;
- Les services aux jeunes contrevenants dont la probation;
- Le placement d'enfants en milieu substitut;
- L'adaptation ou la réadaptation et l'intégration sociale aux jeunes qui présentent des difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial, en milieu naturel, en famille d'accueil et en unité de vie;
- L'adoption régulière et internationale;
- La recherche d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles.

Services complémentaires :

- Service d'expertise psychologique;
- Services santé;
- L'expertise à la Cour supérieure sur la garde d'enfants.

L'organisation des services

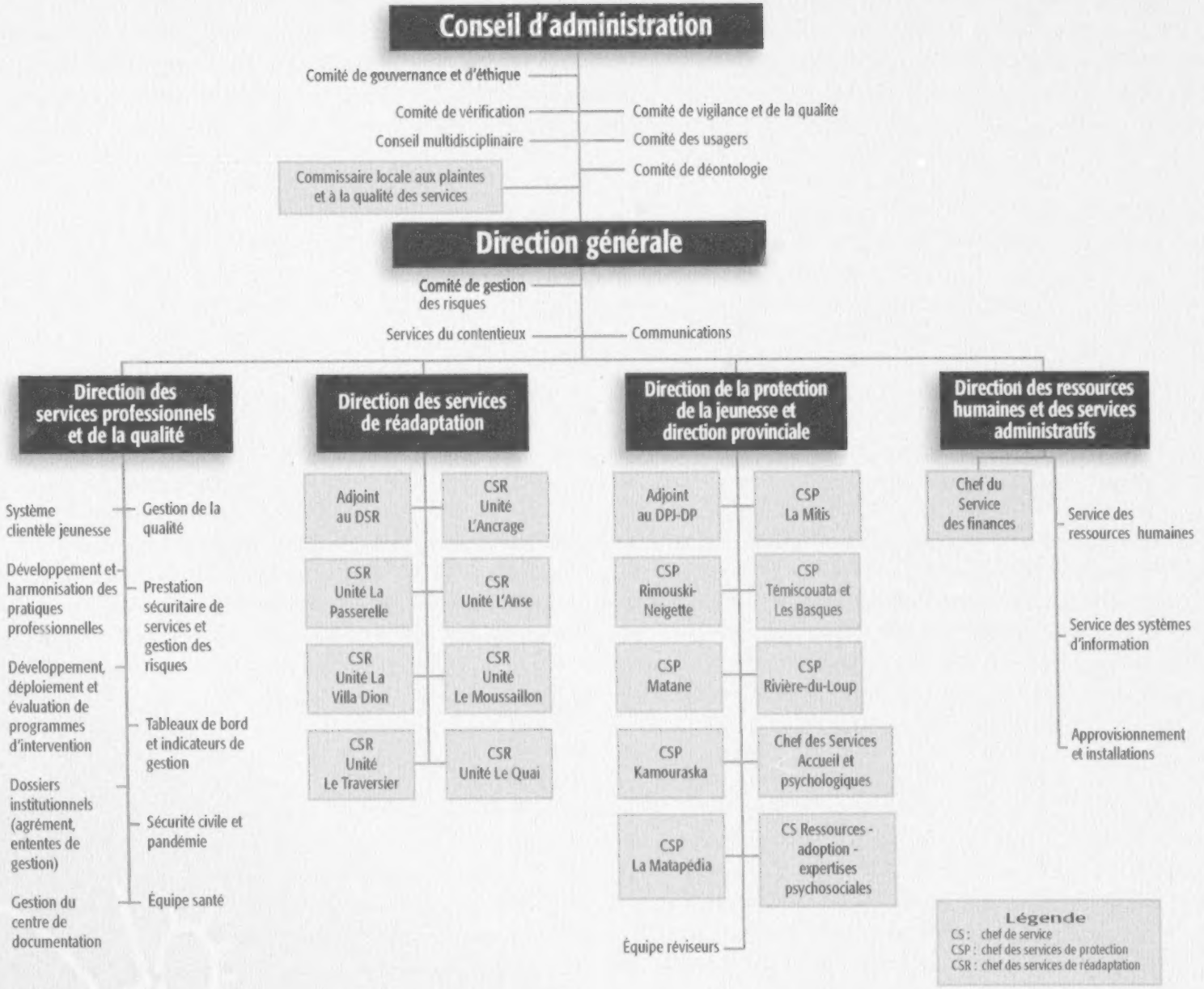
Le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent offre des services aux enfants en difficulté et à leur famille dans les huit municipalités régionales de comté du territoire et dispose de 14 installations. L'organisation a pour but de faciliter une pratique professionnelle axée sur le milieu de l'enfant. Elle privilégie la coordination de nos activités avec les partenaires des communautés et mise sur le travail d'équipe et l'interdisciplinarité.

Les équipes locales offrent des services d'évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse, des services psychosociaux et de réadaptation. Ces équipes sont assistées par le personnel de bureau.

Les équipes régionales offrent des programmes et des activités cliniques à la clientèle de la région, soit :

- Les services de la centrale de signalements (urgence sociale), de la révision en protection de la jeunesse, de l'adoption, des services aux jeunes contrevenants, de l'équipe santé et des services à l'hébergement par un réseau de familles d'accueil et de ressources intermédiaires;
- La consultation et l'évaluation psychologiques, l'évaluation psychosociale à la Cour supérieure, la recherche d'antécédents sociobiologiques et les retrouvailles;
- Les programmes de réadaptation aux jeunes des unités de vie et des ressources intermédiaires de concert avec les intervenants des équipes locales.

La structure organisationnelle au 31 mars 2013



Principales réalisations 2012-2013 des Orientations stratégiques 2008-2012 incluant les recommandations du Conseil québécois d'agrément

Orientation : Bonifier l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins des jeunes et miser sur la stabilité du milieu de vie de l'enfant

Consolider, développer et actualiser des programmes d'intervention spécialisée

L'approche « S'occuper des enfants » (SOCEN) profite à 91 enfants placés en familles d'accueil.
(Plan d'amélioration du CJBSL – Agrément 2010)

La pratique des éducateurs en milieu naturel s'est enrichie d'un cadre de référence précisant l'offre de service. Une formation de quatre jours sur l'approche cognitive comportementale leur a été dispensée.

L'élaboration du programme d'intervention pour les jeunes placés en détention provisoire et mise sous garde en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) est en cours. Des consultations se tiendront à l'automne 2013 et l'implantation est prévue à l'hiver 2014. Ce programme harmonisera l'approche motivationnelle et l'approche différentielle auprès de la clientèle contrevenante en réadaptation.

La Politique de gestion intégrée de la qualité des services met de l'avant une vision systémique et précise les rôles des différents acteurs.

La Politique sur les outils cliniques précise les attentes de l'établissement en matière de meilleures pratiques et oriente l'offre de formation.
(Programme services jeunes en difficulté)

L'élaboration d'un guide de pratique sur la supervision de contacts résulte de la révision des processus d'intervention.

Orientation : Harmoniser les valeurs personnelles et organisationnelles et renforcer le réseau de partenariat pour le mieux-être des enfants et de leurs parents

Poursuivre la mise en place d'ententes formelles avec les différents intervenants

Les ententes de partenariat ont été révisées avec les centres de santé et des services sociaux de Matane et de Témiscouata-sur-le-Lac.

Une entente a été conclue avec la Sûreté du Québec sur les procédures inhérentes à l'évasion, aux fugues et à la liberté illégale.

Orientation : Favoriser au sein des milieux de travail la présence d'un personnel confiant, compétent, engagé et reconnu

Soutenir les cadres dans la gestion des ressources humaines

La reconnaissance du personnel s'illustre de différentes façons, notamment, par des prix soulignant l'innovation, la qualité des services et l'engagement. Les prix du Centre jeunesse compléteront l'actualisation de la politique de reconnaissance.

Assurer une rétroaction continue aux employés sur leur travail ainsi que sur le développement des compétences

Outre le programme d'appréciation de la contribution et de supervision, des modalités de transfert des connaissances dans la pratique sont en place.

Favoriser la présence du personnel et améliorer la qualité de vie au travail

Le plan d'action visant la certification « Entreprise en santé – Élite » est adopté et les mesures s'actualisent selon le calendrier établi.

Orientation :	Renforcer nos moyens d'information et de communication organisationnelle essentiels à la réalisation de la mission et des buts de l'établissement
Consolider les activités d'information et de communication	Le processus décrivant les activités d'information sur l'offre de service auprès des usagers a été révisé. Un signet distribué aux usagers les informe sur nos heures de services. Au cours de l'année : • 387 pochettes d'information remises aux usagers; • 19 personnes mentionnent que les documents leur permettent de comprendre leurs droits. (Plan d'amélioration du CIBSL – Agrément 2010) Le site Internet répond aux standards d'accessibilité du MSSS. Il a été visité 22 459 fois. L'intranet permet au personnel d'avoir accès aux politiques, procédures et guides de pratique à jour.
Disposer d'une information continue en vue d'assurer l'accessibilité, la continuité, la qualité et l'efficience de nos services	Les tableaux de bord facilitent le suivi de l'accessibilité. Des outils de gestion sont mis en place de concert avec neuf centres jeunesse du Québec. Un modèle de suivi de la performance est conçu pour les gestionnaires et les administrateurs. Une formation a été donnée par l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent aux membres du conseil d'administration.

Orientation :	Consolider nos pratiques en matière de prestation sécuritaire de services
Assurer une prestation sécuritaire de services	Outre les réalisations de la gestionnaire et du comité de gestion des risques, une politique sur la santé est élaborée.
Assurer la sécurité des installations	Dans le cadre du plan de sécurité civile, le déploiement de la valise de garde est en cours.
Rehausser la sécurité des actifs informationnels	La planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI) et la programmation annuelle des projets et activités en ressources informationnelles (PARI) sont réalisées et soumises à l'approbation de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

Résultats de l'entente de gestion et d'imputabilité

Assurer l'accès aux services offerts en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)

Délai moyen d'attente à l'évaluation en protection de la jeunesse

Cible	Résultat
12 jours	9,70 jours

Délai moyen d'attente aux services psychosociaux et de réadaptation (application des mesures)

Cible	Résultat
30 jours	5,68 jours

Délai moyen entre l'ordonnance et la prise en charge par le délégué à la jeunesse (LSJPA)

Cible	Résultat
14 jours	3,02 jours

Améliorer la présence au travail

Ratio des heures en assurance salaire sur les heures travaillées

Cible	Résultat
4,70 %	9,10 %

75 nouvelles invalidités ont été acceptées au cours de l'année financière 2012-2013. De ce nombre, 49,95 % pour des motifs psychologiques; 16,92 % en musculo-squelettique; 14,33 % en oncologie; 13,52 % en médecine et 5,28 % en chirurgie.

Des rencontres dans le cadre du Programme de retour au travail adapté (PRATA) en psychologie et en musculo-squelettique sont en cours.

La certification pour la norme Entreprise en santé – Élite prévue pour l'année 2013-2014 aidera à améliorer la santé globale des employés et à augmenter la présence au travail.

Cibles de la loi 100 et mesures d'optimisation au 31 mars 2013

	Cible	Résultat
Loi 100		
2010-2011	133 076 $	133 076 $
2011-2012	128 117 $	128 117 $
2012-2013	23 852 $	23 852 $
	285 045 $	285 045 $
Optimisation		
2010-2011	- $	- $
2011-2012	47 281 $	47 281 $
2012-2013	175 712 $	175 712 $
	222 993 $	222 993 $
Loi 100 et optimisation		
2010-2011	133 076 $	133 076 $
2011-2012	175 398 $	175 398 $
2012-2013	199 564 $	199 564 $
	508 038 $	**508 038 $**

Le Centre jeunesse a appliqué les dispositions de la loi visant le retour à l'équilibre budgétaire et la réduction de la dette. Il a mis en place les mesures suivantes : réduction de la publicité, des frais de déplacement et de congrès, de formation, l'octroi de contrats de services professionnels et la réorganisation des services. Les objectifs pour 2011-2012 et 2012-2013 sont atteints.

Résultats de la stratégie d'action jeunesse 2009-2014

Participation aux programmes pour la région, pour l'année 2012-2013, toutes cohortes confondues		
• Nombre de familles ayant participé au programme négligence au cours de l'année, selon leur provenance	CSSS : 15 CRDI : 1	CJ : 4 Suivi conjoint CSSS-CJ : 14
• Nombre de parents ayant participé au programme au cours de l'année	39	
• Nombre d'enfants ayant participé au programme au cours de l'année	0-5 ans : 38	6-12 ans : 20
Précisez le nombre total de familles, au cours de l'année :		
• qui ont terminé le programme	5	
• qui ont abandonné le programme avant sa fin	4	
• qui poursuivront le programme	20	
• qui ont été exclues du programme (désengagement, placement à majorité, etc.)	5	

Précisez les motifs d'abandon, s'il y a lieu :
- Déménagement (2)
- Retour aux études (1)
- Placement à long terme des enfants (1)

MAINTIEN DES ÉQUIPES MULTIDISCIPLINAIRES DE DEUXIÈME NIVEAU EN SANTÉ MENTALE ET EN PRÉVENTION DU SUICIDE DANS TOUS LES CENTRES JEUNESSE

Nombre de fois où l'équipe a été consultée par les intervenants de l'équipe de premier niveau d'intervention du centre jeunesse	L'équipe a été consultée par les intervenants pour : 42 études de cas 13 rencontres consultatives avec les partenaires 55 plans d'action ont été produits afin d'aider les jeunes.
Nombre de fois où un professionnel de l'équipe de deuxième niveau est intervenu auprès d'un jeune ou pour soutenir un intervenant de premier niveau lors d'une situation d'urgence	Il y a eu 61 interventions effectuées auprès des jeunes par la psychologue et 6 par le comité aviseur, pour un total de 67 interventions.
Nombre de références effectuées aux services spécialisés en santé mentale (autres que CSSS) par un professionnel de l'équipe de deuxième niveau	Aucune référence n'a été nécessaire.

Protocoles suicidaires :
128 protocoles déterminant le niveau d'urgence suicidaire ont été élaborés et soutenus par l'équipe pour 116 jeunes.

PROGRAMME QUALIFICATION DES JEUNES

	PQJ régulier MSSS		PQJ régulier SAJ		PQJ intensif SAJ		PQJ places temporaires Revenus reportés 2009-2010 / 2010-2011	
Nombre de places	20		20		N/A		6	
	F	G	F	G	F	G	F	G
Nombre de jeunes différents qui ont participé au PQJ au cours de l'année, selon le sexe	8	19	13	6	-	-	0	6
Nombre de jeunes qui ont quitté le PQJ avant la fin de la période de trois ans	2	4	1	0	-	-	-	-
Nombre de jeunes qui ont complété le PQJ au cours de l'année :	2	2	0	1	-	-	-	-
• Qui ont un emploi	1	1	0	1	-	-	-	-
• Qui sont en recherche active d'emploi	-	1	-	-	-	-	-	-
• Qui ont reçu une formation qualifiante ou qui participe à une formation qualifiante	2	-	1	-	-	-	-	-
• Qui ont développé des compétences d'autonomie dans divers domaines de la vie	2	2	-	1	-	-	-	-
• Qui sont en relation avec des personnes-ressources pour répondre à différents types de soutien	2	2	-	1	-	-	-	-

Prestation sécuritaire de santé et de services sociaux

Activités réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des incidents et des accidents

Un processus d'analyse des déclarations des incidents et des accidents a été mis en place. Ce processus prévoit un suivi des déclarations auprès des directeurs dans un délai de 10 jours suivant la réception du rapport de déclaration d'incident ou d'accident.

Les nouveaux gestionnaires reçoivent l'information sur la déclaration et la divulgation des incidents et des accidents. Les responsables des familles d'accueil, des ressources intermédiaires et le responsable de l'agence de transport sécuritaire ont été rencontrés afin de les sensibiliser à l'importance de déclarer tout incident ou accident.

Les nouveaux membres du comité de gestion des risques participent à une session de sensibilisation sur leur rôle au sein de ce comité.

Principaux constats tirés de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des usagers

L'application exceptionnelle des mesures de contrôle, l'isolement et la contention, a été réalisée conformément au règlement et au protocole.

Un suivi constant quant à l'application de ces mesures est effectué par les chefs des services de réadaptation et la directrice des services de réadaptation, ce qui contribue à orienter les intervenants vers une vigilance accrue de ce protocole.

D'ailleurs, pour assurer une qualité de suivi rigoureuse, la directrice des services de réadaptation présente un rapport annuel d'évaluation de l'application de ces mesures au conseil d'administration.

Pour l'année 2012-2013, nous constatons que les jeunes qui ont fait l'objet de mesures de contention et d'isolement représentaient un danger pour eux-mêmes ou pour les autres, et que 90 % de ces jeunes avaient un diagnostic en santé mentale.

Depuis 2004, la formation « Intervention thérapeutique lors de conduite agressive » est dispensée de façon continue à tout le personnel en intervention auprès de la clientèle hébergée en unité de vie. Les équipes peuvent compter sur le soutien de six formateurs internes pour des besoins particuliers, et ce, en précisant le rôle de chacun lors d'intervention, les paramètres d'utilisation et l'accompagnement sécuritaire de la clientèle.

Correctif mis en place pour appliquer les recommandations du coroner

Aucune recommandation du coroner n'a été émise au cours de la dernière année.

Examen des plaintes et promotion des droits

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a examiné **cinquante-trois** dossiers.

Activités de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	
Plaintes	24
Interventions	2
Assistances	23
Consultations	4
Total	**53**

Motifs de plaintes	Nombre
Accessibilité (délais)	3
Soins et services dispensés	15
Relations interpersonnelles	3
Droits particuliers	3

Les motifs de plaintes concernent les soins et les services dispensés en lien avec les décisions du directeur de la protection de la jeunesse.

Deux plaintes ont fait l'objet de recommandations. La première vise la mise en place d'un mécanisme formel d'évaluation de la satisfaction auprès des jeunes placés chez la famille d'accueil concernée par la plainte. Le comité de vigilance et de la qualité a entériné la recommandation et a demandé qu'elle s'applique à l'ensemble des jeunes placés en famille d'accueil. La deuxième recommandation concerne l'accès à des services en anglais pour réaliser une expertise psychosociale dans le Bas-Saint-Laurent.

Le rapport d'activité de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité est présenté annuellement à la population lors de l'assemblée publique d'information. Une présentation est prévue au comité de vigilance et de la qualité ainsi qu'au conseil d'administration. Pour avoir accès au rapport de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, rendez-vous sur le site Internet du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : **www.centrejeunessebsl.com** à la section documentation.

Résultats de l'offre de service

Réception et traitement des signalements

	Reçus		Retenus	
	2012-2013	2011-2012	2012-2013	2011-2012
Rimouski-Neigette	521	467	175	178
La Mitis	280	276	99	92
Matane	304	277	108	103
La Matapédia	248	218	117	86
Les Basques	91	78	31	34
Rivière-du-Loup	320	302	103	115
Kamouraska	161	164	29	75
Témiscouata-sur-le-Lac	238	256	92	98
Hors région	34	44	13	21
Autre (sans domicile fixe)	3	0	0	0
Adresse inconnue	10	15	2	4
Total	**2210**	**2097**[1]	**769**	**858**

Le nombre de signalements reçus a connu une hausse de 5 % comparativement à l'an dernier. En 2011-2012, nous avions reçu 2 097 signalements. La MRC de La Matapédia a connu la hausse la plus importante du nombre de signalements retenus avec 36 %. Le taux de rétention est de 35 % pour l'établissement.

Le pourcentage d'utilisation du Système de soutien à la pratique (SSP) à l'étape de la réception et du traitement des signalements est de 97 % au 31 mars 2013.

Outre le traitement des signalements, les intervenants de la centrale de signalements exercent un mandat d'information et de consultation auprès de la communauté. À cet effet, ils ont répondu à 1191 demandes d'info-consultation au cours de l'année, portant ainsi à 3401 le nombre de demandes répondues incluant les signalements traités par le personnel de la réception et du traitement des signalements.

Problématiques retenues

	2012-2013	%	2011-2012	%
Négligence	383	49,80	352	43,67
Abus physique	154	20,03	143	17,74
Abus sexuel	39	5,07	34	4,22
Mauvais traitement psychologique	99	12,88	134	16,63
Trouble de comportement	94	12,22	141	17,49
Abandon	0	0,00	2	0,25
Total	**769**	**100 %**	**806**	**100 %**

Le nombre de signalements retenus pour les problématiques de mauvais traitement psychologique et trouble de comportement a connu la baisse la plus importante soit 26 % et 33 %. La problématique de la négligence demeure toujours celle où le plus grand nombre de signalements est retenu soit une situation sur deux.

[1] De ce nombre, 490 signalements ont été reçus par les intervenants de l'urgence sociale.

Provenance des signalements

Catégorie	Sous-catégorie	2012-2013	%	2011-2012	%
À titre personnel					
	enfant	16	0,72	17	0,81
	parent (père, mère, tuteur)	322	14,57	295	14,07
	conjoint du parent	27	1,22	21	1,00
	fratrie ou parenté	126	5,70	127	6,06
	famille d'accueil	2	0,09	4	0,19
	voisin/connaissance de la famille	284	12,86	279	13,30
Professionnel au public					
	employé d'un CJ	205	9,28	214	10,21
	employé d'un CLSC	161	7,29	164	7,82
	employé d'un CH (autre que médecin)	45	2,04	50	2,38
	employé d'un CR (autre que CJ)	5	0,23	1	0,05
	employé du milieu scolaire	380	17,20	353	16,83
	personne, organisme ou institution	100	4,52	95	4,53
	employé d'un corps policier	437	19,77	402	19,17
	employé d'un milieu de garde	21	0,95	24	1,14
Professionnel au privé					
	médecin	46	2,08	27	1,29
	avocat	0	0,00	0	0,00
	autre professionnel	11	0,49	2	0,10
Autre signalant		22	0,99	22	1,05
Total		**2210**	**100 %**	**2097**	**100 %**

Nous observons que 37 % des signalants proviennent des employés du milieu scolaire ou d'un corps policier, tandis que 27 % proviennent d'un parent (père, mère ou tuteur), d'un voisin ou d'une connaissance de la famille.

Évaluations

Évaluations terminées par problématique par territoire de CLSC

	Total	Abandon	Abus physique	Abus sexuel	Négligence	Mauvais traitement psychologique	Trouble de comportement
Rimouski-Neigette	**176**	1	39	8	71	18	39
La Mitis	**97**	0	21	6	49	12	9
Matane	**106**	0	9	6	54	21	16
La Matapédia	**90**	0	9	8	43	18	12
Les Basques	**26**	0	6	1	9	7	3
Témiscouata-sur-le-Lac	**97**	0	17	8	56	10	6
Rivière-du-Loup	**79**	0	11	3	35	16	14
Kamouraska	**45**	0	12	0	16	12	5
Autre (SDF)	**22**	0	3	1	18	0	0
Total	**739**	**1**	**127**	**41**	**351**	**115**	**104**

Notre taux de compromission à l'évaluation/orientation est de 40 %.

L'utilisation du Système de soutien à la pratique (SSP) à l'étape évaluation est de 97 % et à l'étape orientation de 81 % au 31 mars 2013.

Durée moyenne (en jours) des évaluations terminées dans l'année à partir du premier contact (par problématique)

	2012-2013	2011-2012
Négligence	38,66	44,43
Abus physique	37,87	47,18
Abus sexuel	38,20	41,48
Trouble de comportement	43,60	42,85
Mauvais traitement psychologique	42,76	44,44
Abandon	41,00	27,67
Durée moyenne	**39,87**	**44,41**

La durée moyenne des évaluations terminées est passée de 44,41 à 39,87 jours civils.

Application des mesures

Nombre de jeunes suivis à l'application des mesures en protection de la jeunesse par territoire de CLSC et taux/1 000 enfants au 31 mars

MRC	2012-2013	Taux/1000 enfants pour 2012-2013	2011-2012	Taux/1000 enfants pour 2011-2012	Population 0-17 ans (Institut de la statistique du Québec 2009)
Rimouski-Neigette	131	14,27	128	13,94	9 177
La Mitis	69	19,78	83	23,79	3 488
Matane	84	24,88	81	23,99	3 376
La Matapédia	100	29,18	98	28,59	3 427
Les Basques	30	21,88	24	17,50	1 371
Rivière-du-Loup	110	17,94	107	17,45	6 131
Kamouraska	42	11,21	50	13,35	3 745
Témiscouata-sur-le-Lac	51	13,76	69	18,61	3 706
Total	**617**	**17,92**	**640**	**18,59**	**34 421**

La plupart des MRC ont connu une hausse du nombre de jeunes suivis à l'application des mesures (taux/1000 enfants), la plus importante étant aux Basques, mis à part trois MRC qui ont connu une baisse. La diminution la plus significative concerne Témiscouata-sur-le-Lac.

Intensité des services à l'application des mesures

L'intensité des services se définit comme suit : le nombre moyen d'interventions aux deux semaines dont ont bénéficié un jeune et sa famille. Par « intervention » on entend toutes formes d'accompagnements, d'entrevues ou de rencontres auprès du jeune ou de son environnement immédiat.

L'attente du MSSS (offre de service ministérielle 2010-2015 Programme-services Jeunes en difficulté) se situe entre 1 et 1,5 intervention aux deux semaines, ce que nous dépassons largement puisque nous atteignons 2,68 interventions.

Nouvelles situations d'enfants à l'application des mesures au cours de l'année/problématique

	2012-2013	2011-2012
Négligence	136	142
Abus physique	37	28
Abus sexuel	9	4
Trouble de comportement	44	62
Mauvais traitement psychologique	68	57
Abandon	1	3
Total	**295**	**296**

Le nombre de nouvelles situations d'enfants suivis à l'application des mesures est comparable à l'an dernier. Les problématiques d'abus physique et de mauvais traitement psychologique ont connu une augmentation au cours des trois dernières années.

Nombre total d'enfants recevant des services à l'application des mesures et nombre de situations judiciarisées

	2012-2013	2011-2012
Nombre d'enfants recevant des services du DPJ	617	640
Situations judiciarisées	485	517

78,6 % de nos situations sont judiciarisées comparativement à 81 % en 2011-2012.

Durée moyenne de prestation de services à l'application des mesures (en mois)

La durée moyenne attendue à l'application des mesures, selon l'offre de service 2010-2015 – Programme-services Jeunes en difficulté du MSSS, est de 24 mois. La durée moyenne des services est en lien direct avec l'intensité des services offerts aux jeunes et à leur famille par le Centre jeunesse. Cette durée se situe à 26,66 mois. Cette durée se situerait en deçà de la cible si on excluait les dossiers des jeunes bénéficiant des services de la protection de la jeunesse jusqu'à leur majorité.

Révision

	2012-2013	2011-2012
Révisions en vertu de la LPJ	964	1141
Révisions en vertu de la LSSSS	2	3
Total	**966**	**1144**
Révisions effectuées en présence du parent et du jeune	823	948

Lors de la révision, la présence du parent et du jeune demeure une priorité. Plus de 85 % des révisions ont été réalisées en leur présence.

Évaluations psychologiques et consultations auprès des intervenants

Au cours de l'année, les psychologues ont procédé à 45 évaluations psychologiques. De plus, 128 consultations psychologiques ont été offertes aux intervenants du Centre jeunesse pour les soutenir dans leur travail auprès des jeunes et de leur famille.

Expertises psychosociales à la Cour supérieure

	2012-2013	2011-2012
Expertises psychosociales réalisées incluant les expertises complémentaires	36	46
Usagers concernés par les expertises psychosociales	60	78

En 2012-2013, le délai moyen d'attente entre la date de réception de la demande par le Centre jeunesse et la date de livraison de l'expertise est de 3,37 mois. Le standard attendu du MSSS est de trois mois.

Jeunes contrevenants (LSJPA)

	2012-2013	2011-2012
Nombre d'usagers ayant fait l'objet d'une intervention LSJPA	382	413

Évaluations/orientations

Évaluation de l'admissibilité du contrevenant à un programme de sanctions extrajudiciaires, puis décision quant à l'orientation.

	2012-2013	2011-2012
Sanctions extrajudiciaires	140	187
Références au procureur aux poursuites criminelles et pénales	29	28
Arrêts d'intervention	12	14
Total	**181**	**229**

Moins de jeunes ont été sanctionnés en vertu de la LSJPA comparativement à l'année précédente. 77 % d'entre eux ont bénéficié de sanctions extrajudiciaires.

Rapports prédécisionnels complétés

Évaluation ordonnée par le tribunal afin d'apporter un éclairage clinique sur le fonctionnement psychosocial de l'adolescent.

	2012-2013	2011-2012
Rapports décisionnels complétés	85	77

Une hausse de 10 % est constatée comparativement à l'année précédente.

Mesures ordonnées par le tribunal

	2012-2013	2011-2012
Mesures en milieu de garde	9	18
Mesures en milieu naturel	383	339
Nombre d'usagers – sanctions judiciaires	158	141
Nombre d'usagers – sanctions extrajudiciaires	156	194

Nous observons une baisse de 50 % du nombre de mises sous garde et une hausse de 13 % des mesures en milieu naturel.

Suivis des sanctions extrajudiciaires

Les mesures extrajudiciaires se définissent comme l'ensemble des mesures de conscientisation et de responsabilisation des adolescents ayant commis des infractions.

	2012-2013	2011-2012
Mesures de réparation envers les victimes à la suite d'une médiation	63	69
Mesures de réparation envers la collectivité	117	144
Mesures de développement des habiletés sociales	11	15

Les travaux communautaires représentent 65 % de l'ensemble des mesures de réparation envers la collectivité.

Adoption

	2012-2013	2011-2012
Enfants adoptés au Québec	11	7
Enfants adoptés à l'étranger	7	13
Total	**18**	**20**

La majorité des enfants adoptés a bénéficié du programme banque-mixte. La plupart sont âgés entre 0 et 5 ans.

Service des retrouvailles

	2012-2013	2011-2012
Demandes reçues (nouveaux usagers durant la période)	41	27
Dossiers complétés (départ d'usagers durant la période)	27	22
Total	**68**	**49**

Nous observons une augmentation de 52 % du nombre de demandes reçues comparativement à l'an dernier.

Ressources au 31 mars 2013

	Nombre		Places accréditées		Places occupées	
Territoire	**FA**	**RI**	**FA**	**RI**	**FA**	**RI**
Rimouski-Neigette / La Mitis	27	1	73	4	70	4
Matane / La Matapédia	2	1	54	3	49	2
Rivière-du-Loup / Kamouraska	22	-	49	-	43	-
Témiscouta-sur-le-Lac / Les Basques	17	-	33	-	29	-
Ressources régionales[2]	12	-	11	-	12	-
Total	**98**	**2**	**220**	**7**	**203**	**6**

Le 31 août 2012, le ministre de la Santé et des Services sociaux signait, avec la Fédération des familles d'accueil et des ressources intermédiaires du Québec (FFARIQ), une première entente collective valide jusqu'au 31 mars 2015. Les familles d'accueil et les ressources intermédiaires devenaient syndiquées. Chaque ressource est liée à l'organisation par une entente spécifique. Ce changement implique une révision de la pratique des professionnels et de la gestion administrative des ressources.

Postulants

	2012-2013
Familles d'accueil postulantes[3]	67
Évaluations réalisées	27
Familles accréditées	13
Accréditations suspendues	2
Refus	12
Processus en cours	18
Désistements	22

Au cours de l'année, 385 enfants ont été placés en famille d'accueil.

Tutelle subventionnée

Depuis l'hiver 2010, le Centre jeunesse évalue des tuteurs dans le cadre du règlement gouvernemental sur la tutelle subventionnée suite aux nouvelles dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Dix nouvelles évaluations de tuteurs ont été réalisées. De ce nombre, 8 candidats ont été acceptés. Certaines perspectives de tutelle ne sont pas menées à terme parce que le projet du jeune ou du tuteur potentiel se modifie ou encore le candidat ne correspond pas aux critères recherchés pour l'enfant.

Au cours de l'année, 28 jeunes ont bénéficié du Programme de la tutelle subventionnée.

[2] Familles d'accueil désirant adopter (programme banque-mixte)
[3] Incluant les familles qui désirent adopter

Unités de vie

Nombre de jeunes admis dans les unités de vie

	Jeunes en début d'année	Nouvelles admissions	Total
	2012-2013	2012-2013	2012-2013
Total	61	324	385

Nombre de jeunes différents hébergés dans les unités de vie pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

Unité de vie / ville	Niveau d'encadrement / clientèle[4] / places	Jeunes différents reçus/unité
Le Quai, unité fermée (Rimouski)	LSJPA et encadrement intensif Garçons de 12 à 18 ans Multiproblématiques[5] \ 10 places	Enc. intensif 24 LSJPA 25
L'Anse, unité ouverte (Rimouski)	Encadrement dynamique élevé Filles de 12 à 18 ans Multiproblématiques \ 10 places	46
Le Moussaillon, unité ouverte (Rimouski)	Encadrement dynamique élevé Garçons de 6 à 14 ans Santé mentale \ 8 places	16
Le Traversier, unité ouverte (Rivière-du-Loup)	Encadrement dynamique élevé Garçons de 12 à 18 ans Multiproblématiques \ 13 places	37
L'Ancrage, unité ouverte (Rivière-du-Loup)	Encadrement régulier Garçons de 12 à 18 ans Multiproblématiques \ 12 places	36
La Passerelle, unité ouverte (Trois-Pistoles)	Encadrement régulier Garçons de 12 à 18 ans Multiproblématiques \ 10 places	27
La Villa Dion, unité ouverte (Matane)	Encadrement régulier Filles de 8 à 18 ans Multiproblématiques \ 10 places	27
Unité temporaire Arthur-Buies, unité ouverte (Rimouski)	Encadrement régulier Filles de 12 à 18 ans Multiproblématiques \ 6 places	11

4 Les unités de vie peuvent accueillir des jeunes suivis sous l'une ou l'autre des trois lois, soit la LPJ, LSJPA et LSSSS à l'exception de l'unité La Villa Dion, LSSSS/LPJ et de l'unité Le Quai, LPJ/LSJPA.

5 Les 7 unités de vie sont désignées « multiproblématiques » ou « santé mentale », puisqu'on héberge dans chacune d'elles des jeunes ayant des troubles graves de la conduite associés à une problématique de santé mentale.

Programmes spécialisés

L'Aire de vie familiale à Rimouski

Programmes	Jours d'utilisation
Programme « Hôtellerie »	90
Programme « Un pas vers l'autonomie »	8
Programme « Observation directe »	1
Programme « Coaching mère-enfant »[6]	-
Programme « Supervision de contact »	43
Programme « Mon premier boulot »	-
Rencontres de groupes (activités cliniques)	10
Cuisine Coopérative Jeunesse avec PQJ	17
Autre : hébergement ou activités pour jeunes des unités de vie	50
Total	**229**

Les cuisines coopératives donnent l'opportunité aux jeunes de :

- Prendre des repas équilibrés;
- Rencontrer des gens dans un contexte positif;
- Acquérir des notions de base en cuisine;
- Développer un intérêt pour la cuisine à faible coût;
- Quitter les ateliers avec quelques repas.

Les jeunes qui participent au programme Qualification des jeunes (PQJ) sont accueillis en priorité à l'intérieur de ces ateliers. Les autres jeunes en processus d'autonomie du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent peuvent y participer selon les places disponibles et le besoin de chacun.

Autres programmes spécialisés

Programme Intervenir tôt

Ce programme vise à prévenir la récidive par une collaboration entre les policiers, les délégués à la jeunesse et les parents du jeune contrevenant.

Au cours de l'année, 236 jeunes ont bénéficié de ce programme; ce qui représente une baisse de 16 % du nombre de références comparativement à l'an dernier.

[6] Ce programme peut être dispensé à toute jeune fille usagère du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent nouvellement mère d'un enfant ou qui a un jeune de moins de deux ans, démontrant des problèmes d'adaptation face à sa vie de mère et aux responsabilités qui en découlent. Il permet à l'intervenant social d'observer le comportement de la jeune mère avec son enfant et de répondre à ses besoins en vue d'éviter la négligence et la déresponsabilisition.

Conseil et comités de l'établissement

Membres du conseil d'administration

Marie-Sylvie Bêche
Collège électoral : Directrice générale

Nathalie Lavoie
Collège électoral : Conseil multidisciplinaire

Robert Lévesque
Collège électoral : Conseil multidisciplinaire

Élisabeth-Anne Marchand
Collège électoral : Conseil multidisciplinaire

Anselme Gagné
Collège électoral : Population

Marie Gaudreau
Collège électoral : Population

Ève Bélanger
Collège électoral : Fondation

Francis Ouellet
Collège électoral : Comité des usagers

Guy Tardif
Collège électoral : Comité des usagers

Frédéric Jacob
Collège électoral : Personnel non clinique

Kathleen Bouffard
Collège électoral : Cooptation

Yves Vermette
Collège électoral : Cooptation

Louise Chénard
Collège électoral : Cooptation

Monique Potvin
Collège électoral : Cooptation

Patrick Roy
Collège électoral : Cooptation

Roch Rousseau
Collège électoral : Cooptation

Sylvain Dionne
Collège électoral : Désigné par l'ASSS

Danielle Dionne
Collège électoral : Désigné par l'ASSS

Comité de gouvernance et d'éthique

Anselme Gagné, président
Roch Rousseau, vice-président
Sylvain Dionne, administrateur
Louise Chénard, administratrice
Marie-Sylvie Bêche, secrétaire

Comité de vérification

Sylvain Dionne, président
Patrick Roy, vice-président
Marie Gaudreau, administratrice

Comité de vigilance et de la qualité

Louise Chénard, présidente
Marie-Sylvie Bêche, secrétaire
Claudette Belzile, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Ève Bélanger, fondation
Francis Ouellet, comité des usagers

Comité de déontologie

Kathleen Bouffard, membre permanent
Robert Lévesque, membre permanent
Roch Rousseau, membre permanent
Frédéric Jacob, membre substitut
Guy Tardif, membre substitut

Nous tenons à remercier les membres démissionnaires pour leur contribution :

Danielle Chapados et Gérald Wafer

Faits saillants des comités

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a soumis ses règles de fonctionnement au conseil d'administration pour adoption.

Les membres du comité de gouvernance et d'éthique ont approuvé le mandat confié à un consultant externe dans la situation de deux enfants placés en famille d'accueil. Ils ont également été informés des conclusions de cette enquête.

Les membres ont examiné la proposition du système de suivi de la performance pour le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent. Le système de suivi de la performance a été adopté à la séance du conseil d'administration du 30 avril 2013. Cet outil permettra au conseil d'administration d'avoir un portrait de la performance des services du Centre jeunesse.

Comité de vigilance et de la qualité

Conformément à son règlement, les membres du comité de vigilance et de la qualité ont analysé les rapports d'activités présentant les réalisations 2011-2012 et les priorités 2012-2013 des comités de l'établissement. Ces rapports sont préalablement soumis au conseil d'administration lors de la rencontre de juin.

Voici les suivis du comité concernant les priorités retenues des rapports déposés :

- **Rapport sur l'application du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes**
  Les membres ont procédé à l'analyse exhaustive du rapport portant sur le traitement des plaintes, des interventions, des consultations et des assistances réalisées par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. La commissaire a fait deux recommandations à l'établissement suite à l'examen de plaintes.

- **Rapport d'activité portant sur la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux par le comité de gestion des risques**

  Élaboration du Règlement sur la procédure d'élimination de dossiers ou de parties de dossiers des usagers

  Le règlement détermine les conditions relatives à l'élimination de dossiers ou de parties de dossiers des usagers et précise les règles à appliquer. Le règlement répond aux attentes des membres.

  Évaluation du Protocole d'intervention en situation d'automutilation

  Le comité de gestion des risques s'est donné comme priorité l'évaluation du Protocole d'intervention en situation d'automutilation. Un questionnaire est remis aux employés des équipes de protection et de réadaptation. Les membres sont satisfaits de la démarche entreprise par le comité de gestion des risques.

  Résultats de l'évaluation de l'application du Protocole sur la distribution et l'autoadministration des médicaments aux usagers - réadaptation

  Une grille d'observation comportant différents éléments du protocole et du processus a été utilisée pour la cueillette des données. Un questionnaire pour les chefs des services de réadaptation permet de mesurer leurs connaissances du protocole. Les membres du comité de vigilance et de la qualité soulignent la qualité de la démarche d'évaluation ainsi que les suites qui seront effectuées.

- **Rapports du comité des usagers et du comité exécutif du conseil multidisciplinaire**
  Quant aux rapports du comité des usagers et du comité exécutif du conseil multidisciplinaire; le comité de vigilance et de la qualité a constaté qu'aucune recommandation n'a été soumise au conseil d'administration. Par ailleurs, suite à l'analyse de ces rapports, le comité de vigilance constate que les travaux et les réflexions portent sur la qualité, la sécurité des services et les meilleures pratiques.

Comité des usagers

Le comité est composé de six adultes : **Elda, Francis, Geneviève, Guy, Sylvie M, Sylvie S.** et de quatre jeunes représentant les comités de résidents : **Cindy, Joyce, Élie et Simon**. Les membres se sont réunis quatre fois au cours de la dernière année.

Les représentants du comité de résidents de chacune des installations ont la responsabilité de préparer une brève présentation du climat ainsi que du vécu du groupe de son unité et de celles qu'ils représentent. Les jeunes participent aux rencontres avec beaucoup d'intérêt.

Voici quelques exemples de mesures d'amélioration apportées dans les unités de vie :

- Une rencontre avec un des chefs de service de réadaptation a permis de partager le rôle et les responsabilité du représentant du comité de résidents.
- L'achat de matériel de bricolage, de livres, de modèles à coller, de la peinture et d'un ordinateur servant à s'enregistrer permet d'occuper le temps libre de certains jeunes.
- Le comité des usagers reçoit maintenant le compte rendu du comité des résidents qui traduit le vécu des jeunes des unités de vie Le Moussaillon et Le Quai.
- Les jeunes filles ont dorénavant le droit de porter des boucles d'oreilles et des souliers à talon haut.
- Un miroir de grande dimension a été ajouté à l'unité de vie L'Anse à la satisfaction des filles.
- L'atelier de fabrication de sushis a permis aux filles de La Villa Dion de développer de nouvelles techniques culinaires.

Les membres ont soumis à l'attention de la Direction des services de réadaptation leurs préoccupations quant à la mise en place de la Politique alimentaire pour les jeunes hébergés dans les services de réadaptation.

Le comité des usagers a contribué à faire connaître les droits et les responsabilités des usagers dans le cadre de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui avait lieu entre le 28 septembre et le 5 octobre 2012 par la diffusion d'une affiche et d'un signet. Ces objets promotionnels ont été placés dans la salle d'attente des milieux. Le signet est également transmis aux usagers dans la pochette d'information.

Des jeunes ont participé à la Route sans fin, d'autres aux Ateliers du Frère Toc. Ils ont grandement apprécié les cadeaux reçus des Pères et Mères Noël anonymes dans le cadre d'Opération Père Noël organisée sous la coordination de la Direction générale.

Comité de gestion des risques

Le comité est composé de neuf membres représentant les diverses instances de l'établissement :

France Chouinard	*Représentante contractuelle - Famille d'accueil*
Denise Dufour	*Gestionnaire de risques*
André Fournier	*Représentant de la Direction de la protection de la jeunesse*
À combler	*Représentante contractuelle*
Frédéric Jacob	*Représentant du comité santé, sécurité et mieux-être*
Patrick Lebel	*Responsable du service du contentieux*
Elda Marchioni	*Représentante du comité des usagers*
Stéphane Poirier	*Représentant du conseil multidisciplinaire*
Marie-Josée Duchesne	*Représentante de la Direction des services de réadaptation*

Deux rencontres ont eu lieu dans la dernière année. Les membres ont analysé les risques d'incidents et d'accidents, émis des recommandations, puis la gestionnaire de risques en a assuré le suivi.

Nombre de déclarations d'incidents et d'accidents

Le nombre de déclarations d'incidents et d'accidents a augmenté pour une troisième année et, cette fois, de 37,5 %. Cette situation s'explique par le fait que les employés sont davantage sensibilisés à l'importance de déclarer les événements dont ils sont témoins.

Types d'événements		
	Nombre	%
Incidents	16	7 %
Accidents	215	93 %
Total	**231**	**100 %**

Mesures appliquées		
	Nombre	%
Immédiate	118	50 %
De soutien	77	32 %
Préventive	43	18 %
Total	**238**	**100 %**

L'augmentation du nombre d'accidents est principalement due à l'émission des lignes directrices concernant le Système d'information sur la sécurité des soins et services (SISSS) en repositionnant le degré de gravité des accidents qui étaient auparavant considérés comme des incidents.

Les principaux événements survenus en unité de vie et en ressource intermédiaire sont au nombre de 179. De ce nombre, 76 gestes d'automutilation concernent 23 jeunes. Chaque situation a fait l'objet d'une intervention individuelle et, pour la plupart des situations, l'équipe de soutien en santé mentale est consultée. Les autres types d'événements les plus fréquents sont l'omission de médicaments, 24 situations, la désorganisation comportementale causant des blessures, 22 situations, et les chutes, 22 situations.

Activités de suivi découlant de l'analyse des déclarations d'incidents et d'accidents

Évaluation du Protocole d'intervention en situation d'automutilation

Relativement à l'augmentation des incidents et des accidents reliés à l'automutilation, le comité de gestion des risques a demandé l'évaluation du protocole. Cette évaluation a été réalisée auprès des intervenants en protection de la jeunesse et en réadaptation interne. Le rapport d'évaluation a été déposé en décembre.

Évaluation du Protocole sur la distribution et l'autoadministration des médicaments aux usagers du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

Cette évaluation a permis de tracer un portrait juste de la situation et d'émettre des recommandations, entre autres, constituer un dossier santé pour chacun des jeunes et y prévoir un coin santé dans toutes les unités de vie, afficher le Protocole sur les allergies alimentaires, identifier un intervenant par quart de travail responsable de distribuer la médication, etc. Un plan d'action identifie les activités et les délais de réalisation. Celui-ci a été transmis aux équipes concernées.

Prévention des allergies alimentaires

Le comité de gestion de la Direction des services de réadaptation a émis des consignes en lien avec l'alimentation et la prévention des allergies des jeunes hébergés en unité de vie.

Activités en prévention des incidents et des accidents

Des documents d'information ont été transmis aux responsables des familles d'accueil. Cette information portait sur l'utilisation sécuritaire du trampoline, sur l'installation sécuritaire d'une piscine et sur les précautions à prendre pour les jeunes enfants en période de canicule. Un nouvel envoi portait sur la pratique sécuritaire des activités hivernales ainsi que sur la façon de protéger les enfants du grand froid.

Chaque année, un article sur la sécurité des piscines, des lacs artificiels, des spas, des jardins d'eau et des pataugeoires paraît dans le journal interne. Le journal est distribué aux ressources.

Conseil multidisciplinaire

Membres du comité exécutif

Nancy Roussel	Présidente	MRC de Rimouski-Neigette (services complémentaires spécialisés)
Stéphane Poirier	Vice-président	MRC de Rimouski-Neigette (réadaptation)
Alexandre Sirois		MRC de Rimouski-Neigette (protection)
Marie-Anne Bouffard		MRC de Matane (réadaptation)
Cécile Martineau		MRC Les Basques (protection)
Marie-Ève Chamberland		MRC de Kamouraska (protection)
Julie Fortin		MRC La Mitis (protection)
Myriam Cayer		MRC La Matapédia (protection)
Sandra Nadeau		MRC de Rivière-du-Loup (réadaptation)
Jane Breton		MRC de Rivière-du-Loup (protection)
Karine Tremblay		MRC de Témiscouata (protection)
Marie-Sylvie Bêche	Directrice générale	Membre d'office
Denise Dufour	Directrice des services professionnels	Membre d'office
Guylaine Longchamps	Soutien technique	

Faits saillants

Le comité exécutif s'est réuni à cinq occasions entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013.

Les dossiers suivants ont fait l'objet d'échanges et de commentaires des membres :

- Intranet au CJBSL;
- Approche Lean et le projet – Optimisation du processus d'intervention judiciaire en protection de la jeunesse;
- Valeur éthique;
- Démarche d'harmonisation et de bonification de la pratique professionnelle – orientations et mandats;
- Plan d'action 2012-2013;
- Bilan des activités de consolidation du processus en protection de la jeunesse;
- Modification au plan d'organisation : services en santé mentale et en santé physique;
- Présentation du Guide de soutien en matière de contacts supervisés;
- Bilan des activités en lien avec la théorie de l'attachement;
- Résultats de l'évaluation du Protocole sur la distribution et l'autoadministration des médicaments et du processus en santé physique (réadaptation);
- Plan d'action Lean – Optimisation du processus de judiciarisation en protection de la jeunesse;
- Orientations relatives aux charges de cas à l'application des mesures;
- Pondération – charges de travail;
- Projet Ambassadeur;
- Politique de reconnaissance;
- Approche SOCEN au CJBSL – évolution du dossier.

La vie clinique et l'évolution de la pratique professionnelle, toujours au coeur de notre mandat!

Ressources humaines

La Direction des ressources humaines et des services administratifs offre les services de paie, d'avantages sociaux, de planification de la main-d'oeuvre, de relations de travail, de santé et sécurité au travail, de développement des ressources humaines, d'approvisionnement et d'installations, des finances et informatiques.

Les ressources humaines de l'établissement

EFFECTIFS AU 31 MARS 2013

	2012-2013	2011-2012
Les cadres		
Temps complet	24	25
Temps partiel	1	1
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	-	-
Les employés réguliers		
Effectif régulier à temps complet	177	171
Effectif régulier à temps partiel	71	71
Effectif visé par la sécurité d'emploi	-	-
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	**193 017,59**	**188 347,59**
Équivalents temps complet	**105,65**	**102,7**

Les faits saillants

- 333 employés ont reçu 8 623,25 heures de formation. De plus, 1 273,25 heures de formation ont été dispensées à nos partenaires et stagiaires;
- 76 employés ont bénéficié du programme d'aide aux employés pour une moyenne de 4,49 heures/personne;
- 8 demandes de retrait préventif. On a pu réaffecter les travailleuses enceintes pour l'équivalent de 426 jours;
- 14 employés ont dû s'absenter suite à un accident de travail correspondant à 701 jours d'absence;
- 144 tests et entrevues ont permis l'embauche de 71 personnes;
- 35 stagiaires ont été accueillis pour 48 stages (19 en protection, 27 en réadaptation et 2 à l'administration);
- 64 employés ont participé au programme d'accueil et d'intégration.

Raymond Chabot Grant Thornton

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Raymond Chabot Grant Thornton
s.e.n.c.r.l.
Jonquière
[illegible]
Téléphone : 418 [illegible]
Télécopieur : 418 [illegible]
www.rcgt.com

Aux membres du conseil d'administration du
Centre Jeunesse du Bas-Saint-Laurent

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013 et les états des résultats et de la variation de la dette nette pour l'exercice terminé à cette date ainsi que les notes complémentaires pertinentes, sont tirés des états financiers audités du Centre Jeunesse du Bas-Saint-Laurent pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. Nous avons exprimé une opinion sans réserve sur ces états financiers dans notre rapport daté du 11 juin 2013 (voir ci-dessous).

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. La lecture des états financiers résumés ne saurait donc se substituer à la lecture des états financiers audités du Centre Jeunesse du Bas-Saint-Laurent.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire 2013-013 (03.01.51.19) publiée par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS).

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités du Centre Jeunesse du Bas-Saint-Laurent pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans l'annexe 1 à la circulaire 2013-013 (03.01.51.19) publiée par le MSSS.

[illegible]

Notre opinion sans réserve indique que les états financiers audités donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent au 31 mars 2013 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Raymond Chabot Grant Thornton s.e.n.c.r.l.

Rimouski
Le 11 juin 2013

[1] CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A115074

ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS FORMULÉS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Description des réserves, commentaires et observations	Année 20XX-XX	Nature (R, O ou C)	Mesures prises pour régler ou améliorer la problématique identifiée	État de la problématique au 31 mars 2013		
				R	PR	NR
1	2	3	4	5	6	7
Signification des codes : Colonne 3 : R : pour réserve O : pour observation C : pour commentaire			Colonnes 5, 6 et 7 : R : Pour réglé PR : pour partiellement réglé NR : pour non réglé			
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les états financiers						
Non-conformité à l'article 519 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux Voir détails page 121-01	2000	C	Le MSSS est au courant de cette non-conformité du logiciel			NR
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur les unités de mesure et les heures travaillées et rémunérées						
Rapport de l'auditeur indépendant portant sur le respect des modalités de la directive ministérielle relative aux conditions de rémunération offertes lors de l'octroi de certains mandats						
Questionnaire à remplir par l'auditeur indépendant (vérificateur externe)						
Question 103 : réponse positive	2000	C	Le MSSS est au courant de cette non-conformité du logiciel			NR
En lien avec la non-conformité à l'article 519 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux Voir détails page 121-01						
Rapport à la gouvernance						
Aucune politique de rétribution standardisée pour les tiers relativement au placement d'enfants	2009	O	En attente d'une orientation provinciale			NR

États financiers résumés

RÉSULTATS

	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total exercice courant	Total exercice précédent
REVENUS				
Subvention Agence et MSSS	31 375 240 $	1 084 307 $	32 459 547 $	28 719 340 $
Contributions des usagers	1 342 273 $	- $	1 342 273 $	1 498 423 $
Vente de services et recouvrements	1 046 255 $	- $	1 046 255 $	922 444 $
Donations	7 953 $	- $	7 953 $	2 214 $
Revenus de placement	65 178 $	- $	65 178 $	58 717 $
Revenus de type commercial	23 465 $	- $	23 465 $	22 916 $
Gain sur disposition	- $	500 $	500 $	1 074 $
Autres revenus	27 993 $	- $	27 993 $	346 882 $
TOTAL	**33 888 357 $**	**1 084 807 $**	**34 973 164 $**	**31 572 010 $**
CHARGES				
Salaires, avantages sociaux et charges	21 262 833 $	- $	21 262 833 $	20 384 967 $
Médicaments	11 735 $	- $	11 735 $	12 743 $
Fournitures médicales	5 649 $	- $	5 649 $	3 920 $
Denrées alimentaires	237 473 $	- $	237 473 $	233 937 $
Rétributions versées aux RNI	6 273 487 $	- $	6 273 487 $	4 519 959 $
Frais financiers	- $	178 214 $	178 214 $	186 636 $
Entretien, réparations des installations	488 782 $	33 630 $	522 412 $	431 178 $
Créances douteuses	60 055 $	- $	60 055 $	248 339 $
Amortissement des immobilisations	- $	649 523 $	649 523 $	622 586 $
Perte sur disposition d'immobilisations	- $	2 621 $	2 621 $	795 $
Autres charges	5 217 172 $	- $	5 217 172 $	4 563 111 $
TOTAL	33 557 186 $	863 988 $	34 421 174 $	31 208 171 $
Surplus de l'exercice	**331 171 $**	**220 819 $**	**551 990 $**	**363 839 $**

ÉTAT DES SURPLUS CUMULÉS

	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total exercice courant	Total exercice précédent
REVENUS				
SURPLUS CUMULÉS AU DÉBUT	1 357 227 $	304 975 $	1 662 202 $	1 298 363 $
Surplus de l'exercice	331 171 $	220 819 $	551 990 $	363 839 $
Transferts interfonds	(49 130) $	49 130 $	- $	- $
SURPLUS CUMULÉS À LA FIN	**1 639 268 $**	**574 924 $**	**2 214 192 $**	**1 662 202 $**

État de la situation financière

	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total exercice courant	Total exercice précédent
ACTIFS FINANCIERS				
Encaisse	2 389 729 $	- $	2 389 729 $	3 399 726 $
Débiteurs - ASSS et MSSS	993 446 $	849 437 $	1 842 883 $	1 205 247 $
Débiteurs - autres	581 427 $	- $	581 427 $	560 405 $
Subvention à recevoir (perçue d'avance) - réforme comptable	2 496 808 $	(1 949 998) $	546 810 $	(69 235) $
Créances interfonds	(1 413) $	1 413 $	- $	- $
Placements à long terme	1 019 065 $	- $	1 019 065 $	1 004 500 $
Frais reportés liés aux dettes	- $	4 764 $	4 764 $	- $
Autres éléments	194 761 $	- $	194 761 $	224 782 $
Total des actifs financiers	**7 673 823 $**	**(1 094 384) $**	**6 579 439 $**	**6 325 425 $**
PASSIF				
Emprunts temporaires	- $	753 131 $	753 131 $	1 349 253 $
Autres créditeurs	2 828 425 $	- $	2 828 425 $	3 114 842 $
Avances de fonds - enveloppe décentralisée	- $	147 537 $	147 537 $	104 640 $
Intérêts courus à payer	- $	24 437 $	24 437 $	25 625 $
Revenus reportés	465 424 $	13 901 $	479 325 $	638 009 $
Dettes à long terme	- $	4 096 141 $	4 096 141 $	3 343 301 $
Passifs environnementaux	- $	825 000 $	825 000 $	825 000 $
Passifs au titre des avant. sociaux futurs	2 674 764 $	- $	2 674 764 $	2 652 332 $
Autres éléments	181 766 $	- $	181 766 $	287 283 $
Total des passifs	**6 150 429 $**	**5 860 147 $**	**12 010 576 $**	**12 340 285 $**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	1 523 394 $	(6 954 531) $	(5 431 137) $	(6 014 860) $
ACTIFS NON FINANCIERS				
Immobilisations	- $	7 529 455 $	7 529 455 $	7 656 340 $
Frais payés d'avance	115 874 $	- $	115 874 $	20 722 $
	115 874 $	7 529 455 $	7 645 329 $	7 677 062 $
SURPLUS CUMULÉS	**1 639 268 $**	**574 924 $**	**2 214 192 $**	**1 662 202 $**

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)

	Fonds d'exploitation	Fonds d'immobilisations	Total exercice courant	Total exercice précédent
Actifs financiers nets (dette nette) au début	1 336 505 $	(7 351 365) $	(6 014 860) $	(6 091 562) $
Surplus de l'exercice	331 171 $	220 819 $	551 990 $	363 839 $
VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS				
Acquisitions	- $	(525 507) $	(525 507) $	(913 495) $
Amortissement de l'exercice	- $	649 523 $	649 523 $	622 586 $
(Gain)/Perte sur dispositions	- $	2 121 $	2 121 $	(279) $
Produits de dispositions	- $	748 $	748 $	4 973 $
Total des variations dues aux immobilisations	**- $**	**126 885 $**	**126 885 $**	**(286 215) $**
VARIATIONS DUES AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE				
Acquisition de frais payés d'avance	(115 874) $	- $	(115 874) $	(20 722) $
Utilisation de frais payés d'avance	20 722 $	- $	20 722 $	19 800 $
Total des variations dues aux frais payés d'avance	**(95 152) $**	**- $**	**(95 152) $**	**(922) $**
Autres variations des surplus (déficits) cumulés	(49 130) $	49 130 $	- $	- $
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	186 889 $	396 834 $	583 723 $	76 702 $
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	1 523 394 $	(6 954 531) $	(5 431 137) $	(6 014 860) $

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

	Exercice courant	Exercice précédent
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Surplus	551 990 $	363 839 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Créances douteuses	60 055 $	248 339 $
Frais payés d'avance	(95 152) $	(922) $
Perte (gain) sur dispositions d'immobilisations	2 121 $	(279) $
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	(4 167) $	(4 167) $
Amortissement des immobilisations	649 523 $	622 586 $
Total des éléments sans incidence sur la trésorerie	612 380 $	865 557 $
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement	(1 179 680) $	(864 661) $
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	(15 310) $	364 735 $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Immobilisations :		
Acquisitions	(525 507) $	(913 495) $
Produits de dispositions	748 $	4 973 $
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités d'investissement en immobilisations	(524 759) $	(908 522) $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation des placements à long terme		
Placements effectués	(14 565) $	(4 500) $
Variation d'autres éléments:		
Subvention à recevoir - Réforme comptable	(593 613) $	95 060 $
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités d'investissement	(608 178)	90 560 $
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des dettes		
Emprunts effectués - Dettes à long terme	953 635 $	- $
Emprunts remboursés - Dettes à long terme	(200 795) $	(367 149) $
Emprunts temporaires effectués - fonds d'immobilisations	427 199 $	636 677 $
Emprunts temporaires effectués - Refinancement fonds d'immobilisations	(953 635) $	- $
Emprunts temporaires remboursés - fonds d'immobilisations	(69 686) $	(7 382) $
Flux de trésorerie provenant des (ou utilisé pour les) activités de financement	156 718 $	262 146 $
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(991 529) $	(191 081) $
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	3 412 157 $	3 603 238 $
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	2 420 628 $	3 412 157 $

Installations et responsables au 31 mars 2013

POINTS DE SERVICE

KAMOURASKA
708, 4e Avenue, bureau 203
La Pocatière (Québec) G0R 1Z0
Téléphone : 418 856-2561
Télécopieur : 418 856-5293
CSP : Nathalie Ouellet

LA MATAPÉDIA
30, boul. Saint-Benoît Est, local 110
Amqui (Québec) G5J 2B7
Téléphone : 418 629-4421
Télécopieur : 418 629-2827
CSP : Guy Lemieux

LA MITIS
1490, rue Lindsay
Mont-Joli (Québec) G5H 2Z7
Téléphone : 418 775-7241
Télécopieur : 418 775-2618
CSP : Renée Boivin

MATANE
568, avenue du Phare Est
Matane (Québec) G4W 1B1
Téléphone : 418 562-0566
Télécopieur : 418 562-7201
CSP : Julie Ouellet

RIMOUSKI-NEIGETTE
103, rue de l'Évêché Ouest
Case postale 3500
Rimouski (Québec) G5L 8V5
Téléphone : 418 723-1250
Télécopieur : 418 722-6128
CSP : Agathe Simard

RIVIÈRE-DU-LOUP
73, rue Saint-Henri, 5e étage
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 4V2
Téléphone : 418 862-6335
Télécopieur : 418 862-5833
CSP : André Fournier

TÉMISCOUATA
33, rue Saint-Laurent
2e étage, case postale 218
Cabano (Québec) G0L 1E0
Téléphone : 418 854-2012
Télécopieur : 418 854-0350
CSP : Danielle St-Hilaire

UNITÉS DE VIE

LA VILLA DION
362, rue Desrosiers
Matane (Québec) G4W 3K3
Téléphone : 418 562-0640
Télécopieur : 418 562-7469
CSRR : Yves Tousignant

L'ANSE
404, rue Ross
Rimouski (Québec) G5L 6J2
Téléphone : 418 724-2151
Télécopieur : 418 721-4806
CSRR : Stéphane Banville

LE QUAI
404, rue Ross
Rimouski (Québec) G5L 6J2
Téléphone : 418 724-2637
Télécopieur : 418 724-2623
CSR : Marie-Josée Duchesne

LE MOUSSAILLON
404, rue Ross
Rimouski (Québec) G5L 6J2
Téléphone : 418 724-6360
Télécopieur : 418 725-4263
CSR : Marie-Josée Nathalie Lavoie

LA PASSERELLE
294, rue Vézina, C.P. 1929
Trois-Pistoles (Québec) G0L 4K0
Téléphone : 418 851-1819
Télécopieur : 418 851-4536
CSRR : Brigitte Bolduc

L'ANCRAGE
70, rue Saint-Henri
Rivière-du-Loup (QC) G5R 2A1
Téléphone : 418 862-1819
Télécopieur : 418 862-7057
CSR : Pascal Lamarre

LE TRAVERSIER
70, rue Saint-Henri
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 2A1
Téléphone : 418 863-5265
Télécopieur : 418 863-5268
CSR : Jean-Philippe Nadeau

ARTHUR-BUIES
16, boulevard Arthur-Buies
Rimouski (Québec) G5L 5C3
Téléphone : 418 721-5720
Télécopieur : 418 721-6598
Responsable : Luc Thibault

CENTRE ADMINISTRATIF

287, rue Pierre-Saindon, 3e étage
Rimouski (Québec) G5L 8V5
Téléphone : 418 723-1255
Télécopieur : 418 722-0620
ADPJ-DP : Carole Bérubé
ADSRR : Johanne Poirier
CSA : Mélissa Desjardins
CSRAE : Luce Fortin
CSF : Marie-Josée Proulx

Membres du comité de direction :
Marie-Sylvie Bêche, DG
Denise Dufour, DSPQ
Claude Villeneuve, DSR
Éric St-Laurent, DPJ-DP
Martin Grenier, DRHSA

POUR SIGNALER LA SITUATION D'UN ENFANT À LA DPJ
418 723-1255
OU
1 800 463-9009
24 HEURES / 7 JOURS

Légende

ADSRR : Adjoint à la DSR remplaçant

ADPJ-DP: Adjoint au DPJ-DP

CSF : Chef du service des finances

CSA : Chef des services d'accueil

CSRAE : Chef des services ressources adoption-expertise psychosociale

CSP : Chef des services de protection

CSPR : Chef des services de protection remplaçant

CSR : Chef des services de réadaptation

CSRR : Chef des services de réadaptation remplaçant

DG : Directrice générale

DPJ-DP : Directeur de la protection de la jeunesse et directeur provincial

DSR : Directrice des services de réadaptation

DRHSA : Directeur des ressources humaines et des services administratifs

DSPQ : Directrice des services professionnels et de la qualité

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

PRÉAMBULE

L'administration d'un établissement public fait en sorte que l'administrateur est sans cesse confronté à des choix qui ont une portée morale auxquels la perspective éthique apporte un éclairage. La question des valeurs se pose à l'administrateur d'une part à cause du pouvoir dont il est investi et d'autre part, à cause de son engagement à promouvoir l'intérêt général.

C'est dans cette perspective que s'inscrit ce Code de déontologie, privilégiant, au plan éthique, des valeurs et des pratiques propres à guider les administrateurs dans les décisions et les gestes administratifs visant l'accomplissement de la mission du Centre jeunesse. Il permet à l'établissement d'assurer à la population une gestion intègre et de qualité des fonds publics qui lui sont confiés.

Le présent Code présente les principales valeurs et principes éthiques qui fondent les pratiques auxquelles adhèrent les administrateurs du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent.

DISPOSITION GÉNÉRALE

1. Le présent Code d'éthique et de déontologie identifie des principes éthiques et détermine des devoirs et obligations de conduite des membres du conseil d'administration dans l'exercice de leurs fonctions. Celui-ci tient compte des dispositions législatives et réglementaires prévues dans le Code civil, la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec ainsi que le Règlement no 3 du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent.

CHAMP D'APPLICATION

2. Le présent code a pour objet de :

- préciser les valeurs sur lesquelles reposent les relations entre les adminis-trateurs;
- traiter des devoirs et obligations des administrateurs en exercice et après qu'ils cessent leurs fonctions;
- traiter de l'identification des situations de conflits d'intérêts et des mesures de prévention, en l'occurrence les règles relatives à la déclaration des intérêts;
- prévoir des mécanismes d'application du Code.

3. Tout administrateur du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent s'engage à respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent Code.

L'administrateur s'engage, en cas de doute, à agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

L'administrateur assume les mêmes obligations lorsque, à la demande de l'établissement, il exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre.

DÉFINITIONS

4. Dans le présent Code, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

a) « ADMINISTRATEUR » désigne un membre du conseil d'administration du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent, qu'il soit élu ou nommé.

b) « ÉTHIQUE » réfère à l'énoncé de propositions universellement valables sur l'action bonne et juste. L'éthique se situe donc au niveau des valeurs qui donnent sens à l'action bonne et juste.

c) « COMITÉ DE DÉONTOLOGIE » désigne le comité constitué par le conseil d'administration de l'établissement.

d) « DÉONTOLOGIE » correspond à un ensemble de devoirs et de comportements inhérents à l'exercice d'une fonction. Ces règles guident la conduite individuelle et collective.

e) « ENTREPRISE » désigne toute forme que peut prendre l'organisation, de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire qu'elle soit à but lucratif ou non lucratif.

f) « CONFLITS D'INTÉRÊTS » désigne toute situation où l'intérêt direct ou indirect de l'administrateur est tel qu'il risque de compromettre l'exécution objective de sa tâche, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence de cet intérêt.

g) « PROCHE » désigne le conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère et la soeur de l'administrateur. Cette notion englobe également le conjoint et l'enfant des personnes mentionnées précédemment ainsi que l'associé de l'administrateur.

VALEURS PRÉCONISÉES PAR LES ADMINISTRATEURS

a) Le respect : valeur qui s'exprime par l'écoute, l'acceptation des opinions différentes et la transparence ainsi que l'absence de dénigrement entre les membres à l'endroit du personnel.

b) Le travail d'équipe : chaque employé du Centre jeunesse fait partie d'un groupe ayant pour but commun la distribution de services de qualité à la population ainsi que la satisfaction dans l'accomplissement de son rôle. À ce titre, chaque membre du conseil d'administration contribue de par ses responsabilités et son esprit d'équipe à la réalisation des objectifs de l'établissement.

PRINCIPES, DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS

- L'administrateur agit dans l'intérêt de l'établissement et de la population desservie

À cette fin,

5. Il est sensible aux besoins de la population et prend en compte les droits fondamentaux de la personne.

6. Il s'assure de la pertinence, de la qualité et de l'efficacité des services dispensés.

7. Il s'assure de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines.

8. Il s'assure de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

- L'administrateur agit avec soin, prudence, diligence et compétence

- Au plan de la disponibilité et de la participation active :

9. Il se rend disponible pour remplir ses fonctions et prend une part active aux décisions du conseil d'administration.

Il comprend l'importance d'une participation active aux réunions, aux comités dont il fait partie de même que de l'accomplissement des mandats qui lui sont confiés.

- Quant à sa compétence :

10. Il s'assure de bien connaître et de suivre l'évolution de l'établissement; il se renseigne avant de décider et, au besoin, il évite de prendre des décisions prématurées.

- Quant à sa neutralité

11. Il se prononce sur les propositions en exerçant son droit de vote de la manière la plus objective possible. À cette fin, il ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote ou à quelque décision que ce soit.

- En ce qui concerne la confidentialité ou la discrétion à respecter :

12. Il fait généralement preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, il fait preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement, porter une atteinte à la vie privée des gens ou conférer un avantage indu à une personne physique ou morale.

13. Il garde confidentiels les faits ou renseignements dont il prend connaissance et qui exigent, suivant la loi ou la décision du conseil d'administration, le respect de la confidentialité.

- Au plan des relations publiques

14. Il respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les membres du conseil d'administration, avec le public et évite toute forme de discrimination ou de harcèlement prohibés par la loi.

15. Il s'efforce, dans les meilleurs délais, de toujours donner au citoyen l'information qu'il demande et qu'il est en droit d'obtenir; s'il ne peut le faire lui-même, il dirige le citoyen vers le service approprié de l'établissement.

16. Il adopte une attitude de retenue dans la manifestation publique de ses opinions, et ce, dans la visée et le respect des finalités du conseil d'administration.

- L'administrateur agit avec honnêteté et loyauté

17. Il agit de bonne foi au mieux des intérêts de la population desservie et de l'établissement.

- En ce qui concerne les risques de conflits d'intérêts

18. L'administrateur informe par écrit son intérêt au conseil d'administration lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration ou de l'un des établissements qu'il administre.

Il informe également par écrit le conseil d'administration de toute situation susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts.

De plus, il s'abstient de siéger et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a cet intérêt est débattue.

Cependant, le fait pour cet administrateur d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une telle entreprise visée ne constitue par un conflit d'intérêts si les actions de cette personne morale se transigent dans une bourse reconnue et si l'administrateur en cause ne constitue pas un initié de cette personne morale au sens de l'article 89 de la Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., chapitre V-1.1).

- À propos des biens de l'établissement

19. Il utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Il ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens.

- Avantages ou bénéfices indus

20. Il se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions d'administrateur tant en son nom personnel que pour le compte d'autrui.

21. Il ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaire avec l'établissement, ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des expectatives en ce sens.

Notamment est considéré un avantage prohibé tout cadeau, somme d'argent, prêt à taux préférentiel, remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire appréciable qui compromet ou semble compromettre l'aptitude de l'administrateur à prendre des décisions justes et objectives.

22. Il ne reçoit aucun traitement ou autres avantages pécuniaires à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement et précisée dans les politiques de l'établissement.

- Transparence

23. Il révèle tout renseignement ou fait aux autres membres du conseil d'administration lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre.

- Interventions abusives

24. Il s'abstient d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel, sous réserve du directeur général ou d'un cadre supérieur.

- Le directeur général dans l'exercice de ses fonctions

25. Il ne peut, comme directeur général et sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'établissement.

Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il renonce à cet intérêt ou, qu'après en avoir informé le conseil d'administration, il en dispose dans les délais fixés par celui-ci.

26. Il doit, comme directeur général, dans les 60 jours suivant sa nomination, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts pécuniaires qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec tout établissement. Cette déclaration doit être mise à jour dans les 60 jours de l'acquisition et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination.

27. Il doit, comme directeur général, dans les 30 jours qui suivent la conclusion de tout contrat de services professionnels, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence de tel contrat conclu avec un établissement par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle il a des intérêts pécuniaires.

28. Il doit s'interdire, comme directeur général, sous peine de déchéance de sa charge, d'accepter une somme ou un avantage direct ou indirect d'une fondation ou d'une personne morale qui sollicite du public le versement de sommes ou de dons dans le domaine de la santé et des services sociaux.

- L'exclusivité de ses fonctions

29. Il doit, comme directeur général, sous peine de déchéance de sa charge ou de suspension sans traitement et sous réserve des exceptions prévues à la loi, s'occuper exclusivement du travail de l'établissement et des devoirs de sa fonction. Cependant, lorsqu'il occupe un autre emploi, charge ou fonction, il doit produire, dans les 60 jours suivant sa désignation à cette fin et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination, une déclaration écrite mentionnant l'existence de ce fait.

L'ADMINISTRATEUR, APRÈS LA FIN DE SON MANDAT

- L'administrateur agit avec prudence, discrétion, honnêteté et loyauté

À cette fin,

30. Il s'abstient de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y oeuvrent.

31. Il ne fait pas usage, en tout temps, de l'information à caractère confidentiel qu'il a obtenue dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions d'administrateur.

32. Il évite, dans l'année suivant la fin de son mandat, d'agir en son nom personnel ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'établissement pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

33. Il se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur.

MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

- Demande d'examen

34. Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent Code visant un administrateur doit être transmise au président du Comité de déontologie ou, s'il s'agit de ce dernier, à tout autre membre du comité. La personne à qui cette allégation est transmise en saisit le comité qui doit alors se réunir, au plus tard, dans les 30 jours suivants.

Le comité peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation de comportement irrégulier d'un administrateur.

- Examen sommaire

35. Lorsqu'une allégation lui est transmise en vertu de l'article qui précède, le président du comité peut rejeter, sur examen sommaire, toute allégation qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit cependant en informer les autres membres du comité, lors de la première réunion qui suit. Le comité peut alors décider d'enquêter quand même sur cette allégation.

- Information de l'administrateur concerné

36. Le comité doit informer l'administrateur visé des manquements reprochés en lui indiquant les dispositions concernées du Code. À sa demande et à l'intérieur d'un délai raisonnable, l'administrateur a le droit d'être entendu, de faire témoigner toute personne de son choix et de déposer tout document qu'il juge pertinent.

- Tenue d'enquête

37. Le comité décide des moyens nécessaires pour mener toute enquête relevant de sa compétence. L'enquête doit cependant être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation.

- Transmission du rapport au conseil d'administration

38. Lorsque le comité en vient à la conclusion que l'administrateur a enfreint la loi ou le présent Code ou qu'il a fait preuve d'une inconduite de nature similaire, il transmet au conseil d'administration un rapport contenant un sommaire de l'enquête et une recommandation de sanction. Ce rapport est confidentiel et peut être transmis sur demande à la personne concernée.

- Décision d'une sanction

39. Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer à l'administrateur visé. Ce dernier ne peut participer aux délibérations ou à la décision mais il peut, à sa demande, se faire entendre avant que la décision ne soit prise.

- Sanctions prévues

40. Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension, la destitution d'un officier ou le recours en déchéance de charge d'un administrateur. L'administrateur visé est informé, par écrit de la sanction qui lui est imposée.

- Engagements concernant ce Code

41. Dans les 60 jours de l'adoption du présent Code par le conseil d'administration, chaque administrateur doit produire l'engagement contenu à l'annexe A du présent Code.

Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 60 jours de son entrée en fonction.

Les administrateurs visés aux articles 17 et 18 doivent compléter la « DÉCLARATION DES INTÉRÊTS » à l'annexe B.

Le directeur général doit remplir la « DÉCLARATION DES INTÉRÊTS » à l'annexe C.

N.B. L'emploi des genres masculin et féminin des personnes désignées dans ce document fait référence aux membres en place lors de sa rédaction.

Pour l'année 2012-2013, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

La mission

La Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent s'est donné pour mission d'aider les jeunes sous la protection du Centre jeunesse à « Maintenir le cap », c'est-à-dire, de les soutenir et de les encourager dans l'atteinte de leurs objectifs. Dans cette perspective, des fonds et des programmes ont été créés afin de favoriser la réalisation de l'une ou l'autre de leurs passions, de leur permettre de goûter au succès ou encore de développer un projet.

FONDS	PROGRAMMES
• Fonds dédié aux études	Distribution de matériel scolaire Dons d'ordinateurs Bourses d'études et de récompense à l'effort
• Fonds dédié à l'apprentissage à l'emploi	Horticulture/Menuiserie Cuisine collective/Parc animalier
• Fonds dédié aux projets novateurs	Volet culture, art et sport
• Fonds de commandite	Activités de socialisation
AIRE DE VIE FAMILIALE	Hôtellerie parentale/Observation directe Un pas vers l'autonomie/Supervision parentale
PROJETS ANNUELS	Noël des enfants/Un vélo pour l'été Un p'tit coeur au chaud/La route sans fin
RÉALISATIONS	CD « De l'Ombre à la Lumière » Patinoire, L'histoire de SOLO, le lapin placé en famille d'accueil
ÉVÉNEMENTS	Super party de crabe 5 à huîtres

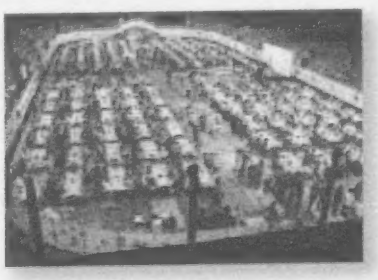
Les moyens

Pour réaliser sa mission, la Fondation organise à chaque année des activités de financement. Des dizaines de bénévoles consacrent temps et énergies au succès de ces événements et nous tenons à les remercier!

De plus, la Fondation sollicite régulièrement des organismes, des entreprises, des institutions financières ainsi que d'autres fondations vouées à la jeunesse en leur proposant des projets dédiés aux jeunes et porteurs d'espoirs.

Réalisation 2012-2013

En 2012-2013, la Fondation a engagé plus de 30 000 $ dans le cadre de ses fonds et programmes dédiés aux jeunes. Un peu plus de 60 000 $ ont été amassés par la tenue d'activités de financement et par les dons reçus de nos partenaires et des employés du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent. Les administrateurs de la Fondation profitent de l'occasion pour remercier tous ses précieux et généreux donateurs ainsi que ses collaborateurs qui, au cours de l'année, contribuent à améliorer le quotidien des jeunes. Ces partenaires s'avèrent des acteurs importants dans la réalisation de petits et de grands rêves.



Super party de crabe 2013

5 à huîtres 2012

Membres du conseil d'administration

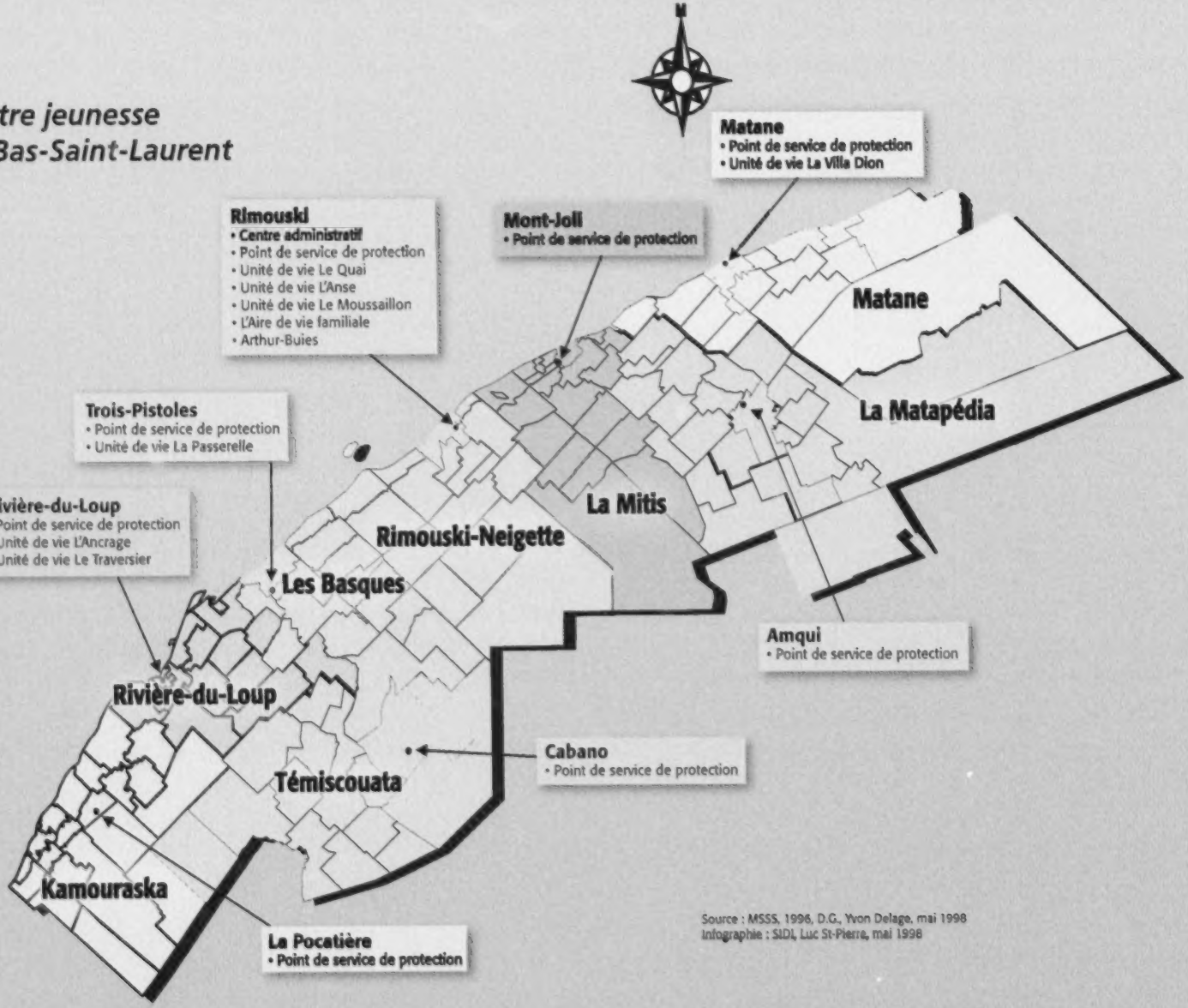
Tout au cours de l'année, la Fondation a été épaulée par les membres de son conseil d'administration. En date du 31 mars 2013, les personnes qui le composaient sont les suivantes :

Martin Grenier, *président*
Raynald Lavoie, *vice-président*
Martine Fugère, *trésorière*
Doris Tremblay, *secrétaire*
Marie-Christine D'Amours
Gaétan Desrosiers
Réjean Doucet
André Fournier
Jean-Philippe Nadeau

La Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent
287, rue Pierre-Saindon, 3e étage, C. P. 3500
Rimouski (Québec) G5L 8V5
Téléphone : 418 723-1897 | Télécopieur : 418 722-0620
Courriel : fondationcjbsl@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : www.centrejeunessebsl.com/fondation

Territoire

Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent



Source : MSSS, 1996, D.G., Yvon Delage, mai 1998
Infographie : SIDI, Luc St-Pierre, mai 1998